

Finlande: le bien-être du personnel dans le milieu médico-social



Arja Kumpu

Les villes et les communes en Finlande emploient 430 000 personnes, ce qui représente environ 20 % de l'ensemble des employés du pays. Environ quatre cinquièmes de ce personnel travaillent dans le milieu médico-social ou dans le milieu scolaire. Ce sont en majorité des femmes puisqu'elles sont 4 femmes pour un employé masculin en moyenne. L'âge moyen des employés des villes et des communes est de 45 ans.

La majorité des employés communaux ont un bon niveau de formation puisque la loi prescrit une qualification pour la plupart des emplois. Une personne sur quatre est titulaire d'un diplôme universitaire. Il existe 5000 définitions de postes, ce qui prouve l'étendue des domaines relevant des communes en Finlande. La catégorie la plus importante est celle des infirmières avec 36 000 postes, viennent ensuite les aides-soignants qui représentent 19 700 postes, les enseignants (14 900 postes), les éducateurs (14 400 postes), et les aides auxiliaires (12 100 postes). 34 % des employés travaillent selon le système du travail posté par cycles (114,75 heures réparties sur 3 semaines).

Kunta työntajana (KT) «Employeurs de l'administration communale» est une organisation qui représente les intérêts de tous les employeurs du service public de Finlande au niveau local et dans les administrations nationales. Elle participe aux phases de négociations et d'achèvement des conventions collectives du secteur communal et joue un rôle clé dans l'amélioration de la performance et de la qualité de la vie professionnelle. Le plus grand défi à relever dans le secteur social actuellement est celui du nombre croissant des départs à la retraite et de la difficulté croissante de trouver de jeunes infirmières et aides-soignantes fraîchement diplômées pour les remplacer.

Selon les dernières estimations, d'ici 2030, environ 80 % des infirmières en chef et des autres infirmières diplômées ou aides-soignantes seront à la retraite. Seul un employé sur quatre dans le secteur médico-social a moins de 35 ans.

L'âge légal de départ à la retraite pour le personnel médical (infirmiers et aides-soignants) est de 63 ans et pour le personnel administratif dans ce secteur de 65 ans. Il est cependant permis de travailler jusqu'à l'âge de 68 ans. De nombreuses infirmières et aides-soignantes finlandaises optent néanmoins pour la cessation progressive d'activité (19 heures par semaine). En effet, il arrive par exemple que les personnes qui travaillent dans le système du travail posté par cycles souffrent de troubles du sommeil quand elles ont travaillé de nuit ou d'autres troubles en raison d'une activité professionnelle très prenante. Dans certains postes, il est possible à l'employé de travailler dans l'équipe du matin ou de l'après-midi. Les structures d'accueil de jour sont une autre alternative qui s'offre parfois au personnel médical. Le travail y est moins fatigant que dans les structures d'accueil permanent.

Comme il n'est pas simple pour les employés âgés de trouver un nouvel emploi, il est important de mettre en place des mesures qui contribuent au bien-être de ce groupe. Les patrons finlandais viennent en aide aux employés âgés en leur proposant des formations continues spécifiques dans le cadre du programme ASLAK. Ce sont des cours de réinsertion destinés à des catégories professionnelles précises. Ils sont cofinancés par le KELA (Kansaneläkelaitos), l'administration finlandaise chargée des assurances sociales, du réseau social et de l'aide sociale pour tous les Finlandais. La durée de ces formations est décidée au cas par cas et varie en fonction de l'employé et des besoins en effectifs dans le domaine donné.

Les mesures de réinsertion portent sur le soutien à la santé et à l'autogestion ainsi que sur la transmission de solutions orientées sur les fonctions et sur les compétences opérationnelles. Elles doivent être les plus concrètes possibles et prendre en compte la profession, l'environnement professionnel et la vie quotidienne des participants. Il s'agit donc d'un processus d'apprentissage complexe dont l'objectif est de rafraîchir les scénarios pratiques et théoriques. Les contenus doivent conduire les participants aux objectifs fixés qui sont la réintégration individuelle dans le monde du travail, but poursuivi tout au long du processus de réinsertion. Un soutien psychologique et une aide à l'orientation sont proposés tout au long de la formation. Une équipe interdisciplinaire anime les groupes de discussion et développe des exercices sous forme de tâches. Des évaluations régulières accompagnent l'ensemble du processus de réinsertion.

En outre, la Finlande organise des activités «TYKY» (Tyky-toiminta). Ce sont des activités qui visent à encourager la santé dans l'entreprise et qui se traduisent par des effets positifs sur la motivation au travail, sur l'aptitude au travail et la santé des employés et qui améliorent le climat de travail. Elles sont pensées et mises en place conjointement par les employeurs et les employés. Ces actions menées ensemble sont importantes car elles contribuent au bien-être de l'ensemble du personnel et au renforcement de l'esprit d'équipe.

■ Arja Kumpu

Présidente de l'association finlandaise des directeurs
Membre du Conseil d'administration de l'E.D.E.

E.D.E. Vision 27

Ceci est le 27^{ème} numéro du bulletin d'information E.D.E. VISION. Il vous informera sur les développements actuels au sein des structures d'accueil et des services aux personnes âgées en Europe ainsi que sur les projets de l'E.D.E. et de ses associations membres. En plus, l'E.D.E. se prononcera sur les questions actuelles de la politique européenne dans le secteur de l'assistance aux personnes âgées.



Prof. Dr. Wilfried Schlüter

Un appartement collectif côté rue. Avoir sa propre chambre et vivre ensemble.

La résidence Bethesda située dans le quartier de Kreuzberg à Berlin est une institution vieille de plus de 100 ans. Les diaconesses avaient construit jadis dans ce quartier ouvrier très pauvre un hôpital qui fut plus tard transformé en maison de retraite. Ses patients et résidents étaient au début «les petites gens du quartier» mais de nos jours, la clientèle a changé. La population du quartier est jeune et les appartements y sont très prisés. C'est un quartier branché typique avec des cafés, des bistrotts, des boutiques de mode, des cavistes et des magasins bio. Comment une structure d'accueil pour personnes âgées peut-elle se maintenir dans un tel environnement? En s'adaptant à son environnement. Au cours de ces dernières années, la résidence s'est ouverte toujours plus à ses voisins. C'est le lieu idéal pour héberger toutes sortes de cours tels que le yoga ou la danse. De plus en plus d'habitants cherchaient une place dans leur quartier pour leurs parents, mais il ne fallait pas que «ça ressemble à une maison de retraite. Ma mère ne veut pas de ça» entendait-on.



Lorsque deux cabinets médicaux se libérèrent dans l'immeuble côté rue, on eut l'idée d'y aménager deux appartements communitaires pour personnes dépendantes non démentes, un créneau libre sur le marché, comme nous avons pu le constater plus tard. Car entre temps, il existe à Berlin plus de 150 appartements communautaires pour personnes démentes bénéficiant de soins ambulatoires mais pratiquement aucun pour les personnes âgées sans troubles psychiques. Un appartement de 300 m² réparti sur deux étages disposant de 12 chambres, 6 salles de bain, un séjour et une grande cuisine qui fait fonction de pièce à vivre, fut joliment restauré. «C'est un grand changement pour quelqu'un comme moi qui a vécu longtemps seule» avoue Erna Beiesdorf (91 ans). « Mais je suis contente d'avoir de la compagnie maintenant.» Elle s'était jusqu'à présent débrouillée toute seule avec l'aide de son fils mais la solitude était devenue pesante.

Deux personnes très engagées encadrent les douze habitants mais la priorité est bien de vivre chacun sa journée. Il convient de mettre la table ensemble, de laver et repasser soi-même son linge, toutes ces choses qui, dans une structure traditionnelle, n'incombent plus au résident. Pour des raisons pratiques, tous les appareils se trouvent dans la grande cuisine, de sorte qu'il s'y passe toujours quelque chose. Tous participent, les hommes comme les femmes, tous âgés de plus de 80 ans, ne souffrant en général que d'un très faible handicap de mobilité, mais encore remplis de joie de vivre et



parfois prompts à se disputer. Car vivre ensemble est aussi source de conflits. «Ici, c'est comme dans une famille, on se dispute aussi sur la répartition des tâches» s'amuse une parente proche.

Ce qu'elle aime ici, c'est la rencontre avec d'autres personnes qui ont parfois elles-mêmes des difficultés avec

un père peu autonome ou une tante malade. Pouvoir en parler avec les autres, cela atténue la mauvaise conscience d'avoir par exemple fait venir ici sa mère de Cologne. Tous les habitants ont besoin d'aide pour la toilette, le bain, l'habillage etc. Le personnel spécialisé reste à l'arrière-plan de la communauté d'habitation et ne sort de la structure principale pour venir dans l'appartement que pour ces tâches et pour la nuit. C'est ainsi que s'installe encore plus de normalité dans les pièces confortables de cet appartement et rien ne trahit une assistance professionnelle – même l'ordinateur nécessaire au suivi des soins est caché dans une vieille armoire. Jutta Dankert, directrice des soins déclare, satisfaite: «C'est exactement ce que nous voulions créer: un vrai chez soi!»

■ **Viola Kleßmann**, Membre du DVLAB

Directrice de l'AGAPLESION BETHANIEN HAUS BETHESDA

Contact: klessmann@bethanien-diakonie.de

SAVE AGE – Analyse de la consommation d'énergie dans 100 structures d'accueil pour personnes âgées

Le projet SAVE AGE entre dans une nouvelle phase. Les diagnostics énergétiques préliminaires menés dans une centaine de structures d'accueil pour personnes âgées dépendantes et l'analyse approfondie des données ont abouti à des recommandations importantes relatives à la consommation d'énergie dans les maisons de retraite. Il convient maintenant de communiquer les recommandations obtenues aux maisons de retraites, à leurs associations et leurs organisations faitières de même qu'aux autres parties prenantes du secteur des soins et d'œuvrer à leur mise en place dans le cadre d'une collaboration utile.

Les expertises réalisées par les partenaires du projet montrent que les structures d'accueil manquent de connaissance et de conscience en matière d'efficacité énergétique et que les nouvelles technologies rencontrent en général peu d'enthousiasme. Pour la plus importante des préoccupations, celle de proposer la meilleure qualité possible de prestations, les questions techniques de l'approvisionnement en énergie sont négligées. Il serait souhaitable que l'expertise interna-



tionale menée dans le domaine de l'efficacité énergétique dans les structures d'accueil pour personnes âgées conduite à une prise de conscience du problème et à la prise de décisions visant à la réduction de la consommation d'énergie.

Les données rassemblées dans le cadre du projet ont été établies

selon une méthode comparative simple permettant de mesurer la consommation d'énergie des établissements de soins en fonction de critères tels que leur taille, leur situation, le nombre de résidents et d'employés ainsi que l'année de construction. Pour mener des évaluations plus précises, il faudra à l'avenir disposer de plus de données, données dont nous ne disposons pas actuellement.

Si vous souhaitez connaître la consommation énergétique moyenne des structures d'accueil des différents pays partenaires du projet et la comparer avec les chiffres estimés, rendez-vous sur notre site internet: www.saveage.eu.

ARODEMS, hôte de la prochaine assemblée du Conseil d'administration de l'E.D.E.

Le 21 avril 2012, ARODEMS (Association romande et tessinoise des directeurs d'établissements médico-sociaux) accueillera les délégués des associations membres de l'E.D.E. de 18 pays européens qui se réuniront à Montreux pour leur assemblée de printemps.

Ce sont aujourd'hui 208 membres de tous les cantons romands, du Jura bernois et du Tessin qui composent l'ARODEMS. L'association est présidée par Monsieur Pierre Rochat, directeur de la Fondation Beau-Site à Clarens (VD) depuis près de 30 ans, qui anime avec le soussigné un comité de 12 directeurs.

Le métier de directeur, au cœur de multiples enjeux humains, éthiques, démographiques, politiques et économiques, devient de plus en plus complexe et doit être valorisé auprès des professionnels du secteur médico-social, des résidents et de leurs proches ainsi que du grand public. L'assistance au suicide et donc l'accompagnement de la fin de la vie, la prévention du risque de maltraitance, l'augmentation du nombre de personnes âgées souffrant de troubles cognitifs, la nécessité de l'entraide intergénérationnelle sont autant de sujets sensibles et incontournables qui animent la profession.

Autant de sujets qui rejoignent les objectifs de notre association qui sont la reconnaissance de la profession dans un souci de respect de la déontologie et de l'éthique professionnelle, la promotion de la formation et le développement des liens de collégialité entre les membres. S'y ajoutent d'autres préoccupations professionnelles telles que le management et la gestion des ressources humaines, la recherche de qualité dans l'accompagnement et les soins ainsi que l'implication dans la politique sociale.

Dans le cadre de nos moyens financiers, nous souhaitons persévérer dans la défense des intérêts professionnels de nos membres et développer des projets fédérateurs. Il s'agit notamment de la création du site internet de l'ARODEMS, de la formation continue des directeurs-trices, du déploiement de notre solution de branche en matière de sécurité et de santé au travail dans les établissements médico-sociaux.

De même, nous tenons à nos relations avec les associations d'autres pays. Nous aurons donc plaisir à accueillir les membres du CA de l'E.D.E. à Montreux, à participer à l'organisation de la séance et des visites, mais surtout à nous réunir pour un partage de connaissances, d'expériences et d'amitié.

■ Jean-Louis Zufferey

Secrétaire général de l'ARODEMS



Le bureau de l'E.D.E. est déménagé le 1er mars 2012 !
La nouvelle adresse, le nouveau numéro de téléphone et de fax :

E.D.E. Geschäftsstelle

Alt-Moabit 91 d

D-10559 Berlin

Tél. : +49 30 39 49 18 42

Fax : +49 30 39 49 13 00

E-mail : info@ede-eu.org

www.ede-eu.org

E-Qalin en République tchèque

Fin 2011, le projet relatif à l'introduction d'E-Qalin en Tchéquie, le système européen de gestion de la qualité, recommandé par l'association tchèque des établissements sociaux et financé par le fonds social européen, a été mené à bien. Grâce à ce projet, E-Qalin a été introduit dans 15 structures d'accueil et dans chacune d'elles, deux à trois responsables ont reçu la formation de „Processmanager“ E-Qalin. Dix maisons ont, à l'issue de la formation du personnel, immédiatement commencé à travailler avec E-Qalin. En ce qui concerne les conditions générales de la mise en place du projet, la tâche fut facile pour les maisons de retraite dans la mesure où tous les frais occasionnés furent pris en charge par l'Union européenne et où seul le certificat de fin de formation était à la charge des participants. Néanmoins, il a fallu beaucoup de temps pour y parvenir.

Pour les structures d'accueil tchèque, E-Qalin était une méthode totalement nouvelle. Jusque là, seuls quelques établissements étaient gérés selon les normes de gestion de la qualité ISO 9001 et quelques plus rares maisons encore selon les normes de gestion de la qualité EFQM. L'association tchèque a décidé de procéder à



atelier sur E-Qalin lors du dernier congrès d'APSS

la traduction en tchèque de l'intégralité du matériel de formation ce qui induisit de changer certaines études de cas et de les adapter aux conditions propres à la Tchéquie. En outre, nous avons produit une version tchèque du DVD d'informations sur E-Qalin enrichi de quelques scènes et textes illustrant nos premières expériences avec E-Qalin. Nous avons aussi œuvré à la diffusion d'E-Qalin en créant un site internet: www.e-qalin.cz et en publiant des articles informatifs dans des revues. Nous avons également organisé une grande conférence sur ce sujet.

Au début de l'année 2012, nous avons contacté d'autres établissements pour personnes âgées pour leur proposer de suivre une formation E-Qalin. Nous comptons sur un nombre réduit d'inscriptions du fait d'une situation financière dans le domaine des soins actuellement très difficile en Tchéquie. Nous devons en effet actuellement faire face à une réduction de 10 % des aides publiques, ce qui représente, ajoutée à celle de 2011, une réduction de 20 % en l'intervalle de très peu de temps. Il faut encore ajouter le fait qu'à partir de maintenant, tous les participants doivent financer eux-mêmes leur formation. Nous avons malgré tout reçu 20 demandes d'inscription, ce dont nous nous réjouissons.

■ Jiri Horecký

Président de l'APSSR CR, l'Association des établissements sociaux en Tchéquie

Plus d'informations sur le système de gestion de qualité E-Qalin:
www.e-qalin.net